

Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Bureaucratic Performance in Facilities and Distribution Actors in Improving Service Quality at the Department of Industry and Trade of

Vera Dian Anggraini, Budi Hartono & Ina Triesna Budiani

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 07 Agustus 2022; Direview: 29 September 2022; Disetujui: 24 Desember 2022

*Corresponding Email: budihartono@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas kinerja birokrasi dan upaya yang dilakukan Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pelaksanaan penelitian lapangan dengan mengadakan wawancara dan penelitian kepustakaan dengan studi dokumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, utamanya dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu belum mampu mencapai target kinerja. Kinerja pegawai belum menunjukkan kualitas, kuantitas kinerja yang baik. Sehingga terjadi kegagalan mewujudkan visi dan misi dari organisasi, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, adalah dengan meningkatkan sumber daya, termasuk sumber daya manusia. Meningkatkan responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kinerja pegawai, juga membutuhkan adanya evaluasi dalam pemecahan masalah (problem solving) terkait dengan minimnya minat pedagang untuk berdagang di pasar Bakaran Batu.

Kata Kunci: Kinerja; Birokrasi; Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi; Kualitas Pelayanan.

Abstract

The purpose of this study is to discuss the performance of the bureaucracy and the efforts made by the Facilities and Distribution Actors in improving the quality of service at the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency. This type of research is qualitative research that uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques are carried out by conducting field research by conducting interviews and library research with document studies. Data analysis in this study used qualitative data analysis. The results showed that the performance of the bureaucracy in the field of facilities and distribution actors in improving service quality, especially in managing the Bakaran Batu market, had not been able to achieve the performance target. Employee performance has not shown good quality, quantity of performance. So that there is a failure to realize the vision and mission of the organization, which has an impact on the low quality of service to the community. Efforts are being made to improve the Bureaucratic Performance in the Field of Facilities and Distribution Actors in order to improve the quality of service at the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency, by increasing resources, including human resources. Improving responsiveness, responsibility and accountability in implementing employee performance, also requires evaluation in problem solving related to the lack of interest of traders to trade in the Bakaran Batu market.

Keywords: Performance; Bureaucracy; Sector of Facilities and Distribution Actors; Service quality.

How to Cite: Anggraini, V.D. Hartono, B. & Budiani, I.T. (2023). Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 1844-1857



PENDAHULUAN

Alinea ke-4 Pembukaan (*Preamble*) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 secara tegas menyatakan bahwa cita-cita pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Dalam rangka mewujudkan cita-cita bangsa dan negara tersebut, maka pemerintah sebagai representasi negara harus menyelenggarakan fungsi pemerintahan.

Penyelenggaraan fungsi dan urusan pemerintahan yang dilakukan pemerintah pada prinsipnya berdimensi pengaturan berdasarkan peraturan (*ruling*) melalui kebijakan, pengurusan atau penataan dalam rangka (*governing*) dengan pengarah, pembinaan, pemberdayaan dan fasilitasi, juga melaksanakan pelayanan masyarakat (*servicing*) dalam rangka kepentingan dan kebutuhan masyarakat (Yudi Rusfiana, 2021). Dari keempat fungsi pemerintahan tersebut, dapat dikatakan bahwa fungsi pelayanan publik yang diemban oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan fungsi yang sangat mendasar, karena bersinggungan langsung dengan masyarakat (publik).

Dalam UUD 1945 secara tegas dinyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah syarat adanya peraturan, sehingga semua penduduk wajib memelihara hukum, dan semua penduduk mempunyai keadaan yang sama di bawah naungan hukum yang tetap. Artinya hukum harus diletakkan pada posisi yang paling tinggi, dimana semua penduduk harus bertindak sejauh mungkin diperbolehkan oleh hukum yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan civil society atau masyarakat madani. Di antara indikator yang terpenting adalah bahwa masyarakat tersebut harus dalam posisi mandiri di hadapan kekuasaan negara, dan di tengah masyarakat tersebut ditegakkan keadilan dan supremasi hukum, sehingga terwujud kehidupan yang demokratis dan toleran (Jamaludin et al., 2021)

Pelaksanaan pelayanan publik, meskipun dapat diselenggarakan oleh pihak swasta, tetapi peran pemerintah di dalam sektor publik sangatlah dominan. Karenanya distribusi atas paket-paket pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah pada umumnya diselenggarakan melalui struktur dan mesin birokrasi pemerintah. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan: "Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik".

Pelaksanaan fungsi pelayanan publik melalui birokrasi pemerintah pada umumnya diselenggarakan oleh Aparatur Sipil Negara sesuai bidang kerja atau unit organisasi dan tupoksi masing-masing. Hal tersebut dinyatakan secara jelas dalam Pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa: Pegawai Negeri Sipil bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Artinya bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab Aparatur Sipil Negara, di mana dalam pelaksanaannya harus dilakukan secara profesional, jujur, adil, dan bebas dari pengaruh golongan dan faktor pribadi masing-masing aparat.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan ciri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu: ramah dan komunikatif, responsive, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan



waktu secara maksimal. Dengan pemberian layanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan dan kepuasan masyarakat atas kepentingan umum, sekaligus akan mendorong terwujudnya harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Harus diakui bahwa birokrasi sangat syarat dengan banyak tugas dan fungsi, karena tidak saja hanya terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai motor pembangunan dan aktivitas pemberdayaan. Namun demikian, disadari bahwa tugas utama dari pemerintah terhadap rakyatnya yaitu memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat (Siregar, 2011; Rizal, 2011).

Namun dalam kenyataannya di Indonesia, praktek pelayanan publik masih jauh dari harapan terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh jika berurusan dengan pemerintahan, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang masih rendah. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada kinerja birokrasi, karena pada dasarnya kinerja birokrasi menunjukkan bagaimana para pegawai yang terdapat dalam suatu organisasi melakukan tugas-tugas yang diserahkan kepadanya dalam rangka memberikan pelayanan atas kepentingan masyarakat. Kinerja pelayanan yang buruk tentu akan mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan peningkatan kinerja birokrasi (Mujiburrahman, 2011; Jamaluddin, 2011; Siregar et al., 2016).

Dari uraian tersebut di atas maka reformasi birokrasi merupakan determinan yang sangat penting untuk diuraikan menuju pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Target dan sasaran reformasi birokrasi ada lima hal. Pertama, terbentuknya, birokrasi yang bersih, yaitu birokrasi yang anti KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dan berkurangnya perilaku koruptif pegawai negeri. Kedua, birokrasi yang efisien dan hemat dalam menggunakan sumber daya yang terbatas (*man, money, material, methode, and time*). Ketiga, birokrasi yang transparan, yakni birokrasi yang seluruh kebijakan dan aktivitasnya diketahui masyarakat dan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Keempat, birokrasi yang melayani, yaitu birokrasi yang tidak minta dilayani, tetapi birokrasi yang melayani masyarakat. Kelima, birokrasi yang terdesentralisasi, yaitu kewenangan pengambilan keputusan terdesentralisasi kepada pimpinan unit kerja terdepan. Visi reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Sedangkan misi reformasi birokrasi adalah membangun, menata ulang, menyempurnakan, membina, dan menertibkan birokrasi pemerintahan, agar mampu dan komunikatif dalam menjalankan peranan dan fungsinya (Niswah & Fanida, 2013)

Salah satu fungsi pemerintahan di bidang pelayanan publik adalah bidang perindustrian dan perdagangan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, yang merupakan bagian dari Organisasi Pemerintah Daerah yang berada di bawah Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang. Penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang belum menunjukkan terlaksananya dan tercapainya visi yang telah ditetapkan. Mengingat keberadaan dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten Deli Serdang memiliki fungsi yang cukup penting dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, karena keberadaan mereka memiliki posisi yang dekat dengan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan. Melihat posisi yang cukup penting tersebut, maka mereka harus mampu memberikan peranan secara aktif dalam upaya menunjang kelancaran tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya. Peranan aktif dalam bidang-bidangnya tersebut juga akan banyak mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan dari target dan sasaran reformasi birokrasi.

Eksistensi Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta vitalnya peranan secara nasional, maka kualifikasi suatu pemerintahan baik kiranya merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan. Perkembangan tersebut didorong oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya perkembangan tersebut, maka terjadi pula peningkatan tuntutan akan kualitas kebutuhan hidup dalam masyarakat. Sesuai dengan wewenang dan tugasnya serta berada



pada posisi ujung tombak pelayanan masyarakat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dihadapkan langsung dengan berbagai macam kepentingan masyarakat.

Berkenaan dengan tugas dari Bidang Sarana dan Pelaku distribusi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dalam kenyataan dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tugas bidang sarana dan pelaku distribusi belum menunjukkan terlaksananya dan tercapainya visi yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya kemampuan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang untuk memberdayakan pedagang tradisional yang mampu menguasai pasar dan memiliki daya saing.

Ketidakkampuan tersebut dapat dilihat dari kondisi sepinya pasar Bakaran Batu yang merupakan fasilitas pasar yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang berada di bawah pengawasan dan pembinaan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, yang saat ini menjadi tugas yang diembang oleh bidang sarana dan pelaku distribusi.

Pembangunan pasar tradisional Bakaran Batu merupakan suatu upaya pengembangan Pasar Tradisional untuk mengoptimalkan fungsi dan peran Pasar Tradisional dalam rangka mendukung pengembangan perekonomian di desa, yakni melalui pemberdayaan pengelolaan pasar Tradisional serta pembangunan dan pengembangan sarana/prasarana fisik pasar desa. Pemberdayaan pengelolaan pasar tradisional oleh pemerintah kabupaten Deli Serdang adalah suatu keniscayaan yang harus dilaksanakan. Mengingat eksistensi pasar tradisional merupakan jantung perekonomian bagi rakyat kelas menengah ke bawah.

Pembangunan pasar tradisional Bakaran Batu pada dasarnya bertujuan agar pasar tersebut kelak dapat dijadikan sebagai instrumen bagi para pedagang dan juga konsumen untuk melakukan berbagai transaksi jual beli. Namun sayangnya, sejak didirikan dan diresmikannya pasar tradisional Bakaran Batu hingga saat ini tidak berjalan efektif sesuai dengan peruntukannya. Kondisi pasar Bakaran Batu yang sepi dari pengunjung memaksa para pedagang yang awalnya berdagang di pasar ini harus menutup toko yang mereka kelola, karena pedagang menanggung kerugian akibat kondisi pasar yang sepi dan tidak mengalami peningkatan serta perubahan.

Mengatasi permasalahan tersebut dituntut peran dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, khususnya bidang sarana dan pelaku distribusi untuk melakukan pembinaan terhadap pedagang sehingga mampu dan memiliki daya saing, yang merupakan bagian dari pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Artikel yang relevan dikaji oleh beberapa peneliti (Febryansya, 2012) Kualitas hasil pekerjaan, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Disiplin, Pengetahuan. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong Kurang Baik. Implikasi yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini seperti berikut; (1) perlu rasionalisasi pegawai dan penataan struktur organisasi di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun (2) Pengelolaan birokrasi birokrasi yang hanya menekan pada pendekatan prosedur harus melalui perubahan visi, misi, pendekatan, strategi dan kegiatan operasional agar dapat terciptanya, kerjasama tim yang prima.

Kajian yang sama (Margasari, 2013) Pemerintah mengembangkan sector informal dengan tujuan untuk membuka lapangan kerja yang tersedia secara terencana dan terorganisir di suatu wilayah yang padat penduduknya dan membutuhkan lapangan pekerjaan. Kota Surakarta yang dikenal sebagai kota perdagangan, mempromosikan diri sebagai kota yang mempunyai tiga (3) macam wisata, yaitu wisata kuliner, wisata belanja dan wisata Budaya. Sebagai Kota yang berkembang, kota Surakarta tidak bisa luput dari incaran para Pedagang Kaki Lima (PKL) dengan hasil penelitian yaitu indikator pertanggungjawaban Deperindag Surakarta diantaranya Responsivitas, keadilan, responibilitas, akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan Deskresi. Sedangkan unsur keadilan sebagian masih perlu diperbaiki terutama terjadinya kesenjangan antara Kawasan Galabo dengan PKL Siang hari meskipun menempati kawasan yang relatif sama

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi guna



meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Nawawi, 2001), metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu, penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh dan secara deskriptif menggambarkan keadaan subjek dan obyek penelitian berdasarkan fakta yang ada.

Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis karakteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiyono, 2011) Metode deskriptif mengukur frekuensi atau durasi tentang pola-pola tertentu dari perilaku atau peristiwa. Studi deskriptif harus kemudian mengukur fenomena tersebut dalam satu cara kualitatif (Silalahi & Atif, 2015). Metode ini digunakan untuk mengetahui kinerja birokrasi bidang sarana dan pelaku distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Pelaksanaan penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan sumber data primer penelitian, yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten memberikan jawaban atas permasalahan penelitian. Selain menggunakan teknik wawancara, pengumpulan data primer juga dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner diberikan kepada sejumlah masyarakat, dalam hal ini para pedagang yang berada di pasar Bakaran Batu Lubuk Pakam.

Selanjutnya, pengumpulan data primer dalam penelitian ini juga digunakan metode observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan, sehingga didapati keadaan dan kondisi yang valid, mengenai kinerja dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan penelitian kepustakaan. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian kepustakaan, adalah dengan melakukan studi dokumentasi, yaitu menggunakan cara melakukan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta mencari sumber-sumber kepustakaan lainnya yang dianggap relevan dengan objek penelitian.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian analisis, berdasarkan tiga tahapan sebagai berikut: Reduksi Data (*Data Reduction*); Penyajian Data (*Data Display*); Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, maka data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dapat mengemukakan 5 (lima) dimensi kinerja yaitu produktivitas, pembangunan pasar, pendirian pasar tradisional, penentuan lokasi pendirian pasar tradisional, kebijakan pengelolaan

Produktivitas. Salah satu output kinerja Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dari pelaksanaan tugasnya dalam merumuskan program dan kegiatan bidang sarana dan pelaku distribusi dan pengelolaan manajemen sarana distribusi perdagangan dan penerbitan izin usaha pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan toko swalayan serta Tanda Daftar Gudang, melaksanakan identifikasi dan usulan pembangunan/revitalisasi sarana distribusi dan juga melaksanakan pembangunan/revitalisasi dan pengelolaan sarana distribusi perdagangan sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah, dapat dilihat dari pembangunan Pasar Bakaran Batu yang telah diresmikan sejak tahun 2014.



Pembangunan pasar membutuhkan sebuah inventasi yang besar, sehingga keberadaan pasar diharapkan dapat dikelola dengan baik oleh unit pasar. Pengelolaan pasar yang profesional diharapkan dapat menjaga keberlangsungan pasar itu sendiri dengan adanya peningkatan daya saing pasar yang saat sekarang ini berhadapan dengan ritel modern.

Pendirian pasar tradisional harus memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan keberadaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. Pasar ini mengisyaratkan bahwa pendirian pasar tradisional harus memperhatikan keberadaan pusat perbelanjaan dan toko modern, demikian sebaliknya pendirian toko modern harus memperhatikan keberadaan pasar tradisional. Dengan kata lain, lokasi pendirian pasar tradisional menurut peraturan mengharuskan adanya jarak antara toko modern/ritel modern dengan pasar tradisional. Namun, dalam hal ini pemerintah tidak mengambil sikap yang tegas mengenai berapa jauh seharusnya jarak antara toko modern dengan Pasar Tradisional.

Penentuan lokasi pendirian pasar tradisional adalah hal yang penting, mengingat lokasi pasar sangat menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pasar dan juga keberhasilan dalam pengelolaan pasar tradisional. Sikap pemerintah daerah yang setengah hati dalam pengelolaan pasar tradisional sudah terlihat sejak awal pendirian pasar tradisional pasar Bakaran Batu. Di mana Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam hal ini tidak mempertimbangkan keberadaan pasar tradisional yang berdampingan dengan pasar modern atau toko/ritel modern.

Kebijakan pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu oleh pemerintah daerah kabupaten Deli Serdang dalam hal ini jelas-jelas tidak memperhatikan dan mempertimbangkan keberadaan toko modern yang berdampingan dengan pasar tradisional. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya ritel modern yang berdiri tidak jauh dari pasar tradisional Bakaran Batu, seperti Indomaret, Alfamart, Alfamidi. Seyogyanya pemerintah Deli Serdang, harus mempertimbangkan izin pendirian dari ritel modern tersebut, mengingat keberadaan dari pasar tradisional yang tidak jauh dari lokasi ritel modern sebagaimana telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Jika diperhatikan keberadaan toko /ritel modern yang berdiri tidak terlalu jauh dengan pasar tradisional jelas hal ini menunjukkan bahwa pendirian pasar tradisional Bakaran Batu ataupun sebaliknya pendirian toko/ritel modern tidak memenuhi kriteria yang diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Pembelanjaan dan Toko Modern.

Dari kenyataan tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi belum mampu untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, dalam hal ini belum memiliki kemampuan untuk merumuskan program dan kegiatan bidang sarana dan pelaku distribusi dan pengelolaan manajemen sarana distribusi perdagangan dan penerbitan izin usaha pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan toko swalayan serta Tanda Daftar Gudang, melaksanakan identifikasi dan usulan pembangunan/ revitalisasi sarana distribusi dan juga melaksanakan pembangunan/ revitalisasi dan pengelolaan sarana distribusi perdagangan sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah, sehingga menyebabkan keberadaan pasar Bakaranbatu yang dibangun oleh pemerintah daerah kabupaten deli serdang sampai saat sekarang ini tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Tidak berfungsinya pasar Bakaran Batu, maka jelas menunjukkan indikator bahwa kinerja Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi, belum dilaksanakan sesuai dengan maksimal dalam rangka melakukan pengelolaan manajemen sarana dan distribusi perdagangan di Kabupaten Deli Serdang. Hal tersebut dikarenakan belum adanya kemampuan dari Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam melakukan tugasnya dengan baik, yang berkaitan dengan pengelolaan pasar, yaitu: Melaksanakan pembinaan kepada para pengelola sarana distribusi perdagangan masyarakat di daerah; Melaksanakan pengembangan kompetensi pengelola sarana distribusi perdagangan di daerah; Melaksanaan evaluasi kinerja pengelolaan sarana distribusi perdagangan di daerah; Mengkoordinasikan pembinaan dan pemeliharaan kebersihan pasar, ketertiban serta pemungutan retribusi pasar.



Bidang Pasar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Deli Serdang hanya terfokus pada persoalan pedagang kaki lima yang telah direlokasi ke pasar Bakaran Batu yang tidak mau berjualan dan kembali berjualan di sekitar Deli Mas. Padahal persoalan yang sesungguhnya adalah para pedagang mengalami kerugian ketika harus berjualan di pasar Bakaran Batu, sehingga pedagang memilih untuk kembali berjualan di sekitar Deli Mas, meskipun para pedagang tersebut harus berhadapan dengan Pamong Praja (Satpol PP). Persoalan ini sesungguhnya berakar dari keputusan Pemerintah Deli Serdang terkait pengrelokasian Pedagang Kaki Lima disekitar Deli Mas, yang bertujuan untuk menertibkan kondisi pasar di Lubuk Pakam. Hanya saja, kebijakan ini tidak direncanakan dengan baik, sehingga kebijakan pemerintah Deli Serdang dalam mengelola dan membina pasar Bakaran Batu mengalami kegagalan.

Kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Deli Serdang dalam pembangunan pasar Bakaran Batu terkesan tidak terencana dengan baik. Oleh sebab, di dalam pengrelokasian pedagang yang ada disekitar Deli Mas (Pasar sebelumnya) tidak dilakukan secara keseluruhan. Pedagang yang direlokasi hanya yang berada di sekitar badan jalan tengku Iskandar Muda saja, sebagian pedagang yang berada diemperan Deli Mas dan di dalam pasar Deli Mas masih tetap berjualan. Sehingga ada 2 (dua) pasar yang beroperasi secara bersamaan, yang mengakibatkan terpecahnya konsentrasi pembeli (konsumen). Sebagian besar pembeli konsumen berkonsentrasi di pasar Deli Mas, sedangkan untuk pasar Bakaran Batu hampir-hampir tidak terlihat aktivitas jual beli antara pedagang dan pembeli. Setiap kebijakan yang dilakukan pemerintah haruslah melihat pada kondisi riil yang terjadi di masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam setiap pengambilan kebijakan tersebut, sehingga kebijakan tersebut dapat diterima oleh masyarakat.

Konteks permasalahan yang terjadi di pasar Bakaran Batu adalah tidak berfungsinya pasar Bakaran Batu sebagai pasar tempat terjadinya aktivitas jual beli antara pedagang dengan masyarakat (pembeli), mencerminkan pelaksanaan keputusan pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam membangun dan melakukan relokasi pedagang tidak dilakukan dengan perencanaan yang matang. Hal ini dapat dilihat dari indikator tidak berfungsinya pasar tersebut hingga saat ini.

Dari hasil penelitian, sumber daya Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, masih memiliki sumber daya yang minim, baik itu sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Jhonson Doloksaribu, selaku Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan Ahli Muda. Minimnya sumber daya manusia pegawai akan berpengaruh pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Dampak minim sumber daya juga akan berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, yang dalam hal ini kegagalan organisasi untuk mengelola pasar Bakaran Batu secara baik dan maksimal, sehingga pasar tersebut dapat berfungsi sesuai dengan fungsi dan tujuan pembangunannya. Untuk mencapai hasil kinerja yang baik dan bermutu tinggi, maka diperlukan pengawasan yang baik. Pengawasan adalah kegiatan manajer/pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Siagian, 2015:154).

Setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak manajer. Pengawasan ini dilakukan oleh manajer (Kepala Dinas) sebagai suatu usaha membandingkan apakah yang dilakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini berarti bahwa pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan manajer (Kepala Dinas) yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil kerja yang dikehendaki.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang baik, maka pekerjaan itu akan berhasil dengan baik.

Adanya pengawasan yang baik akan mendorong pegawai lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang baik. Namun pada perkembangannya, dalam sebuah organisasi, apabila pegawai mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan langsung oleh atasan merupakan



kemajuan dalam kehidupan sebuah organisasi. Dengan demikian, apabila hal tersebut terjadi, maka penghematan pada bagian pengawasan akan berjalan efektif.

Dari keterangan, dapat disimpulkan bahwa pegawai bidang Sarana dan Pelaku Distribusi di dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokoknya, belum mampu bekerja tanpa adanya pengawasan. Artinya, pegawai belum memiliki kemampuan dan kesadaran untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan baik, meskipun tanpa adanya pengawasan dari atasan. Dengan kata lain, pegawai bidang Sarana dan Pelaku Distribusi belum mampu menghasilkan produktivitas kerja yang baik, sesuai dengan visi dan misi dari organisasi.

Kualitas Layanan. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna. Pengukuran kualitas kerja dalam kaitannya dengan penelitian ini, adalah berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Prasastono & Pradapa, 2012).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, memberikan definisi dari pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang di dalam mewujudkan kinerja yang baik dalam organisasinya, telah ditetapkan dalam visi dan misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Dari hasil wawancara dengan Hariati, selaku Kepala Seksi Sarana Distribusi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, menyatakan bahwa Kualitas layanan pada bidang pasar telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan tujuan visi dan misi dari dinas perindustrian dan perdagangan. Demikian pula keterangan yang disampaikan oleh Sahattua Silitonga, selaku Kabid Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Pernyataan informan tersebut, jika dihubungkan dengan kondisi di lapangan, dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja dari Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam melakukan pengelolaan pasar Bakaran Batu belumlah

menunjukkan kualitas yang baik, sehingga belum mampu mewujudkan visi dan misi dari organisasi.

Kondisi faktual menunjukkan bahwa pasar tradisional bakaran batu yang beroperasi sejak tahun 2014 sampai saat sekarang ini tidak berfungsi sesuai dengan tujuannya. Di mana kios-kios yang diperuntukkan bagi pedagang sebagian besarnya kosong dan tidak digunakan. Para pedagang justru lebih memilih memasang tenda-tenda di halaman atau pada akses jalan, dikarenakan kondisi pasar yang sepi dari pengunjung.

Rendahnya kualitas pelayanan Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang diakui oleh Julianus Ginting, selaku Analisis Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, yang menyatakan: "Secara keseluruhan kualitas layanan dibidang ini sudah berjalan dengan baik meskipun hasil yang didapat tidak sesuai

Responsivitas. Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dilulio dalam Sedarmayanti (2013) mengatakan, responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayan serta mengembangkan program-program pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Salah satu masalah (problem) yang sampai saat sekarang ini dihadapi dan belum terselesaikan oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, adalah terkait masalah pengelolaan pasar Bakaran Batu yang sampai saat sekraang ini belum berfungsi sebagaimana mestinya atau sesuatu dengan tujuan dan peruntukannya.

Rendahnya minat para pedagang untuk menggunakan kios-kios yang ada di pasar tersebut dan minimnya minat konsumen untuk berbelanja di pasar Bakaran Batu adalah masalah yang krusial yang sampai saat ini belum mampu direspon oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang. Bahkan terkesan adanya pembiaran terhadap persoalanm, sehingga persoalan tersebut terus berlarut-larut dari tahun ke tahun tanpa adanya solusi dari pemerintah daerah. Sebagai akibatnya, pasar Bakaran Batu sampai saat sekarang ini belum berfungsi sesuai dengan tujuannya dan belum mampu mewujudkan visi dan misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Responsibilitas (tanggung jawab kinerja). Responsibilitas atau tanggung jawab kerja dapat diukur dari aspek waktu penyelesaian (*timelines*) kinerja yang berhubungan dengan pengerjaan suatu pekerjaan oleh pegawai. Hal ini membutuhkan inisiatif dari para pegawai yang ada. Aspek inisiatif juga berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan organisasi.

Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak organisasi yang berhasil karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia, tetapi tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia.

Responsibility atau responsibilitas atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan



prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggung jawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan (Indarti & Patrisia, 2020).

Organisasi merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas-tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi tersebut (Aditama & Widowati, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidang pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Deli Serdang, belum memiliki Standar Operasional dalam pelaksanaan birokrasi serta kurangnya pemahaman pada aturan yang ada. (wawancara dengan Julianus Ginting, Analisis Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, tanggal 2 Juli 2022).

Mengenai pencapaian kinerja pegawai Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, apabila dihubungkan dengan permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu, yakni terbengkalainya pasar tersebut karena tidak difungsikan oleh para pedagang sejak tahun 2014 sampai saat sekarang ini, dapat disimpulkan bahwa bidang Sarana dan Pelaku distribusi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang belum mampu menyelesaikan tanggung jawab fungsi dan tugasnya sesuai target waktu yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa responsibility pegawai Sarana dan Pelaku distribusi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang masih rendah. Salah satu faktor penyebab rendahnya tanggung jawab pegawai (responsibility) kerja pegawai Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang adalah dikarenakan belum adanya Standar Operasional yang menjadi pedoman dalam pencapaian target kinerja.

Akuntabilitas merupakan salah satu dari tiga prinsip dasar dalam penyelenggaraan *good governance*. Dalam hal ini akuntabilitas dapat diartikan sebagai pertanggungjawaban, yaitu mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan kepada yang mendelegasikan kewenangan dan mereka puas terhadap kinerja pelaksanaan kegiatannya. *Good governance* itu sendiri adalah tata kelola organisasi secara baik dengan prinsip-prinsip keterbukaan, keadilan, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Pasal 4 Angka 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, maka yang dimaksud dengan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban yang selanjutnya disingkat LKPJ adalah pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah melalui implementasi Rencana Strategis (Renstra).

Penguatan akuntabilitas kinerja merupakan salah satu strategi yang dilaksanakan dalam rangka mempercepat pelaksanaan Reformasi Birokrasi, untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel, pemerintahan yang kapabel, serta meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2021, Rencana Startegis (Renstra) merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Mengetahui sejauh mana implementasi Renstra dilaksanakan, serta untuk mendorong peningkatan pencapaian kinerja yang tepat sasaran dan berorientasi hasil, maka perlu dilakukan evaluasi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) atau evaluasi atas implementasi Renstra. Evaluasi LKPJ ini diharapkan dapat mendorong setiap instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk berkomitmen dan secara konsisten meningkatkan implementasi Renstra dalam mewujudkan capaian kinerja (hasil) yang telah direncanakan.

Pelaksanaan evaluasi LKPJ harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu, diperlukan suatu pedoman evaluasi LKPJ yang dapat dijadikan panduan bagi para evaluator. Pedoman ini disusun dengan maksud untuk memberikan petunjuk umum dalam rangka evaluasi LKPJ, yang berisi tentang metode evaluasi, mekanisme pelaksanaan evaluasi, dan pelaporan hasil evaluasi.



Pada setiap penugasan evaluasi LKPJ atas implementasi Renstra perlu dirancang desain evaluasi tersendiri berupa petunjuk teknis pelaksanaan evaluasi untuk memenuhi tujuan evaluasi LKPJ yang ditetapkan sesuai dengan kondisi pada saat pelaksanaan evaluasi.

Sesuai tugas pokok dan fungsi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang serta visi dan misinya, maka dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Disperindag Kabupaten Deli Serdang, dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut: Meningkatkan kesempatan bekerja dan berusaha; Meningkatkan kebersihan, ketertiban, dan keamanan pasar; Meningkatkan pelayanan pedagang dan pengunjung, dan Meningkatkan kualitas SDM pengelola dan pedagang.

Berpedoman pada Peraturan Daerah yang berlaku, Disperindag Kabupaten Deli Serdang dalam pelaksanaan pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu menetapkan beberapa kebijakan yang menjadi pedoman dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu. Adapun kebijakan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut: Kebijakan penertiban pedagang tradisional, terdiri dari: Perizinan untuk Berjualan bagi pedagang; Menetapkan kewajiban dan larangan bagi pedagang; Pembayaran retribusi pelayanan pasar tepat waktu; Memelihara kebersihan, keindahan, ketertiban, keamanan, kenyamanan dan kesehatan di lingkungan pasar serta fungsi fasilitas umum lainnya di lokasi kegiatan usaha; Menjaga keutuhan sarana dan prasarana fisik yang menjadi tanggung jawab serta lingkungan sekitar kegiatan usaha; melaporkan setiap ada kerusakan Kios atau Los kepada Bupati Deli Serdang melalui Disperindag Kab. Deli Serdang paling lama 3 hari setelah terjadi kerusakan bagi pemilik SIPTU.

Beberapa larangan yang ditetapkan bagi setiap pemegang SIPTU oleh Disperindag Kabupaten Deli Serdang, antara lain: Dilarang mengalihkan SIPTU kepada pedagang atau pihak lain; Meninggalkan Kios atau Los dalam satu bulan; Menginap dan atau bertempat tinggal di lokasi pasar. Pembinaan merupakan bentuk usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas pedagang dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pembinaan pedagang tradisional di Pasar Tradisional Bakaran Batu dilakukan setahun sekali. Dan pembinaan ini dilakukan langsung oleh Kepala Disperindag Kabupaten Deli Serdang bersama dengan pegawai.

Penetapan Lokasi Berjualan bagi pedagang. Pemerintah menetapkan kebijakan mengenai penetapan lokasi berjualan pedagang. Sehingga pedagang tidak akan berjualan disembarang tempat dan lebih paham mengenai lokasi-lokasi mana saja yang boleh dipergunakan dan yang mana yang tidak boleh. Koordinator Pasar selalu mengawasi para pedagang agar tidak melanggar aturan-aturan berdagang sesuai dengan zona yang telah ditetapkan.

Mengenai Produktivitas, belum terlaksana secara optimal, walaupun secara birokrasi sudah dapat berlangsung/berjalan dengan hasil yang tidak sesuai (maksimal). Artinya Kinerja birokrasi menghasilkan kinerja yang tidak maksimal; Mengenai Kualitas Layanan, Dari hasil yang diperoleh (*output*) masih banyak hal-hal yang perlu untuk dilakukan perbaikan atau dilakukan pembenahan; Responsivitas, Secara birokrasi sudah dilaksanakan dengan mempedomani undang-undang dan peraturan yang ada walau berjalan belum optimal; Responsibilitas, Tetap mempedomani aturan-aturan yang ada dan juga berusaha untuk mengutamakan pembinaan dan bimbingan; Akuntabilitas, Hasil kinerja dituangkan dalam bentuk laporan dan data-data lainnya.

Faktor-faktor yang menjadi kendala Kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain adalah: Produktivitas, Aturan-aturan yang belum diketahui oleh banyak orang menjadikan adanya komunikasi yang kurang baik dan bahkan menjadi kendala dalam pelaksanaan suatu proses. Kualitas Layanan, Sarana dan prasarana yang minim serta sumber daya manusia yang minim, kurangnya bimbingan dan pelatihan terhadap pelaku/pelaksana birokrasi. Responsivitas, Sumber dana yang minim dan aturan-aturan yang terus berkembang dan terjadi perubahan dapat menyebabkan program-program tidak dapat berjalan optimal. Responsibilitas, Manajemen standar operasional prosedur yang belum tercipta dan pemahaman dan aturan-aturan yang berlaku masih sangat minim. Akuntabilitas, Kurangnya sarana dan prasarana dalam pelaporan; seperti pengarsipan baik berbentuk softcopy dan hardcopy serta sumber daya manusia yang ada masih sangat minim.



Pemungutan retribusi pasar, seperti penundaan pembayaran retribusi oleh pedagang; Penataan pasar, masih adanya pedagang yang berjualan pada tempat yang dilarang; Pedagang yang direlokasi kembali berjualan di pasar Deli Mas; Pedagang baru yang belum berkeinginan membuka usaha atau took; Kondisi pasar yang sepi. Salah satu yang menjadi kendala dalam pengelolaan dan pembinaan pasar Bakaran Batu, adalah sulitnya mengatur para pedagang yang telah direlokasi, kebanyakan pedagang yang direlokasi kembali berjualan di sekitar Deli Mas. Hambatan lain dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu, adalah kurangnya minat pembeli berbelanja ke pasar Bakaran Batu. Mengenai sepi pembeli yang datang ke pasar Bakaran Batu, sepertinya tidak menjadi perhatian serius dari bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang. Sebab, persoalan tersebut telah terjadi sejak diresmikannya pasar Barakaran Batu pada tahun 2014, yang sampai saat ini persoalan tersebut dapat diatasi, sehingga pasar Bakaran Batu tidak berfungsi secara maksimal sesuai tujuan dari pembangunannya.

Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, seharusnya menjalin kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka menghidupkan suasana pasar Bakaran Batu. Namun, hal yang paling penting di sini adalah bagaimana mendorong minat para pedagang untuk mau berjualan. Sebab, sangatlah mustahil menginginkan kondisi pasar tersebut menjadi ramai, jika pedagangnya saja tidak ada yang mau berjualan dan membuka kios yang telah disediakan di pasar tersebut.

Upaya mewujudkan sasaran pembangunan pasar tradisional sebagaimana diamanatkan undang-undang, dapat ditempuh dengan mewujudkan pasar Tradisional Bakaran Batu menjadi satu-satunya tempat perbelanjaan yang strategis/lengkap dan nyaman bagi para pedagang maupun konsumen bisa terwujud, tentu dengan membulatkan tekad bersama menjalin kesinerjian maupun kekompakan antara pedagang dengan pihak pengelola dan antara pihak pengelola dengan pihak ketiga yang mendukung pengelolaan dan pembinaan pasar.

Upaya yang dilakukan di atas masih merupakan wacana dari pihak Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sebagai pengelola, tentang berhasil tidaknya wacana tersebut tetap bergantung pada kesiapan dari pedagang untuk berjualan di pasar Bakaran Batu dan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang telah direlokasi untuk tetap dan berkeinginan untuk membuka kios dan berdagang di pasar tersebut. Sebab, bagaimanapun juga upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Deli Serdang dalam mengelola pasar Bakaran Batu, jika pedagang tetap tidak memiliki keinginan untuk berjualan di pasar Bakaran Batu, maka sudah pasti usaha tersebut tidak akan berjalan maksimal.

Persoalan yang dihadapi dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu-Lubuk Pakam yaitu masalah sepi pembeli yang datang ke pasar tersebut. Asumsi sebagian pedagang, sepi pasar Bakaran Batu di Lubuk Pakam tidak terlepas dari keberadaan pasar Deli Mas yang masih beroperasi. Sebagai akibatnya, pasar Bakaran Batu yang awalnya diperuntukkan bagi para pedagang yang sebelumnya berdagang di Pasar Deli Mas tidak berfungsi, sebab para pedagang tidak seluruhnya direlokasi.

Persoalan yang dihadapi oleh Dinas Pasar dalam mengelola dan melakukan pembinaan pasar tradisional Bakaran Batu adalah persoalan yang sulit. Dinas Pasar Kabupaten Deli Serdang memiliki tantangan besar, di mana dihadapkan pada dua persoalan yang sulit. Di satu sisi, Dinas Pasar dihadapkan pada persoalan tidak adanya keinginan untuk berdagang dan membuka kios yang telah disediakan. Di sisi lain, Dinas Pasar juga dihadapkan kondisi pasar yang sepi, di mana masyarakat kota Lubuk Pakam dan sekitarnya kurang memiliki antusias untuk datang dan berbelanja ke pasar tersebut. Namun demikian, meskipun persoalan yang dihadapi Dinas Pasar adalah persoalan yang sulit, Dinas Pasar tetap berkewajiban mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi agar pembangunan pasar Bakaran Batu tersebut tidak menjadi sia-sia.

Atas dasar pertimbangan tersebut, maka dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan dan pengelolaan pasar tradisional yang merupakan kebijakan publik haruslah berdasarkan analisis kebijakan atau upaya evaluatif (penilaian), yang bermuatan sorotan, kritik dan sumbang saran terhadap pelaksanaan sesuatu konsep kebijakan yang ditetapkan.

Analisis kebijakan publik, dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pasar tradisional yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang, yang dalam hal ini dilaksanakan



oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah suatu hal yang penting (urgen). Analisis kebijakan publik dalam pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu perlu untuk dilakukan, mengingat penyelenggaraan dan pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu yang dimulai sejak 2014 sampai dengan sekarang tidak mengalami kemajuan, bahkan dapat dikatakan mengalami kegagalan. Dengan melakukan analisis terhadap kelemahan, peluang dan tantangan dalam pengelolaan pasar tradisional, hasil analisis tersebut diharapkan memberi jawaban atas berbagai kendala yang saat ini dihadapi oleh Pemerintah Daerah/Disperindag dalam mengelola pasar Bakaran Batu. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi tersebut, Disperindag dapat membuat suatu kebijakan baru dalam pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu, sehingga pasar Bakaran Batu dapat berfungsi lebih baik lagi sesuai dengan perencanaan pembangunan.

SIMPULAN

Kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, utamanya dalam pengelolaan pasar Bakaran Batu secara umum belum mampu mencapai target kinerja. Kinerja pegawai belum menunjukkan kualitas, kuantitas kinerja yang baik. Sebagai akibatnya, terjadi kegagalan dalam mewujudkan visi dan misi dari organisasi, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, adalah dengan meningkatkan sumber daya, termasuk sumber daya manusia. Meningkatkan responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kinerja pegawai, juga membutuhkan adanya evaluasi dalam pemecahan masalah (*problem solving*) terkait dengan minimnya minat pedagang untuk berdagang di pasar Bakaran Batu, sehingga kedepannya pasar bakaran batu dapat dimanfaatkan sesuai dengan fungsi dan tujuan pembangunannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283–295.
- Febryansya, B. (2012). *ANALISIS KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KARIMUN (STUDY KASUS DI KECAMATAN KARIMUN)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). Penerapan Responsibilitas Dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 43–48.
- Jamaludin, J., Brata, D. P. N., Fitriyadi, D. S., Manullang, S. O., Salamun, S., Fadilah, N., Pinem, W., Syafrizal, S., & Moad, M. (2021). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Yayasan Kita Menulis.
- Jamaluddin, (2011), Kinerja Profesional Pegawai Administrasi Iain Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2):170-183
- Margasari, S. (2013). *Pertanggungjawaban Birokrasi Disperindag (Dinas Perindustrian Dan Perdagangan) Dalam Pengelolaan Pedagang Kaki Lima Galabo (Gladag Langen Bogan) Surakarta*.
- Mujiburrahman, (2011), Hubungan Antara Pendidikan, Motivasi Dan Budaya Kerja Dengan Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2):160-169
- Nawawi, H. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial, ed. ke-9*. Yogyakarta: UGM Press.
- Niswah, F., & Fanida, E. H. (2013). Remunerasi: Harapan Dan Tantangan Reformasi Birokrasi. *Prosiding Univeritas Wiraraja*, 53(9), 126–133. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/PRD/article/view/500>
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisataaan*, 11(2).
- Rizal, M.F., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2): 112-129
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Refika Aditama.



- Siregar, A.B., Kusmanto, H. Isnaini. (2016), Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (1): 13-19
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Siregar, H., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (1): 51-64
- Yudi Rusfiana. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintah dan Perkembangan. Alfabeta
- Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah direvisi dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan terakhir direvisi melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2017 Tentang Pedoman Nomenklatur, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Urusan Pemerintahan di bidang Perdagangan.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Perindustrian.
- Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang.
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang

